



Dalla prima chiamata alla fine del percorso di cura

Ecco come una **comunicazione intelligente** migliora l'accesso all'healthcare



NFON.COM



La sfida: comunicazione in ambito healthcare

Raramente l'accesso alla comunicazione in ambito healthcare si risolve in un singolo momento cruciale. Al contrario, la capacità viene erosa a causa del volume delle richieste: chiamate perse, spiegazioni ripetute, domande sugli appuntamenti senza risposta, follow-up ritardati e personale della reception coinvolto in attività che non richiedono affatto l'intervento di esperti.

Per i pazienti e le loro famiglie, l'effetto è immediato. Attendono più a lungo per ottenere informazioni di base, faticano a mettersi in contatto con il reparto giusto, ripetono gli stessi dettagli a persone diverse e spesso concludono l'interazione con più dubbi che certezze. Nell'healthcare le difficoltà di comunicazione non sono un problema secondario. Influiscono sull'accesso, sulla fiducia e sulla percezione della qualità dell'assistenza.

Dall'esterno, un gruppo ospedaliero, una rete di specialisti, un'organizzazione sanitaria o un fornitore di tecnologie sanitarie appaiono come un'unica istituzione. Le persone chiamano un numero o inviano un messaggio e si aspettano che l'organizzazione che gestisce il tutto capisca di cosa hanno bisogno e provveda senza problemi.

All'interno invece spesso la richiesta si frammenta subito. Una semplice chiamata può dipendere da una reception, un sistema di prenotazione, una piattaforma di gestione dello studio medico, regole dipartimentali, una logica di invio dei pazienti e uno o più sistemi di terze parti. Ciò che il paziente sente è solo la superficie di tale complessità: lunghe attese, spiegazioni ripetute, trasferimenti di chiamata o la solita promessa che qualcuno richiamerà più tardi.

È proprio in quel divario tra una semplice aspettativa e una realtà interna frammentata che la comunicazione in ambito healthcare diventa costosa. È costosa in termini di tempo, perché il personale qualificato viene distratto da domande di routine. È costosa in termini di accesso, perché le chiamate perse possono significare appuntamenti mancati o ritardi nel coordinamento. Ed è costosa in termini di impatto negativo sul morale, perché i team sovraccarichi trascorrono gran parte della giornata tra interruzioni e attività amministrative, anziché dedicarsi a lavori che richiedono giudizio, empatia e competenza.

**I problemi di accesso iniziano prima ancora
che inizino le cure**

In molte organizzazioni healthcare, il primo collo di bottiglia operativo si manifesta ancor prima dell'inizio dell'assistenza clinica. L'elevato volume di richieste di comunicazione di routine sovraccarica le reception e i punti di contatto, trasformando semplici domande in ritardi che influiscono sull'accesso, sull'efficienza e sulla soddisfazione del paziente.



La pressione operativa dietro alla **comunicazione nell'healthcare**

25%

dell'orario di lavoro degli infermieri è dedicato ad attività amministrative anziché all'assistenza ai pazienti.
(Statista)

15.5 ore

I medici dedicano alla settimana alla documentazione e al lavoro amministrativo.
(Forrester, Generative AI: What It Means For Clinicians, aprile 2024)

Perché gli assistenti AI stanno diventando uno strumento pratico nel settore sanitario

I recenti progressi nell'AI conversazionale e nella comprensione del linguaggio naturale hanno cambiato il modo in cui le organizzazioni sanitarie si approcciano all'automazione. I sistemi più utili non cercano di sostituire i medici o di automatizzare la medicina. Aiutano le organizzazioni sanitarie a gestire la comunicazione e il lavoro amministrativo che ruotano attorno all'assistenza: primo contatto, informazioni di routine, gestione degli appuntamenti, accoglienza strutturata e un migliore passaggio di consegne.

Questo è importante perché le organizzazioni sanitarie non dovrebbero essere costrette a scegliere tra un miglioramento rapido e una trasformazione più ampia. Una comunicazione intelligente può iniziare laddove la pressione è più evidente: al primo punto di contatto. Da lì, nel tempo può espandersi in flussi di lavoro reali come la gestione degli appuntamenti, i flussi di cancellazione, l'acquisizione strutturata dei dati, i flussi di lavoro connessi al sistema e il passaggio di consegne al personale con informazioni contestualizzate.

Il vantaggio non consiste solo in una risposta più rapida. Significa che il lavoro incompleto non ricade sul personale in un secondo momento. Ciò si traduce in pazienti e famiglie meglio informati e più sicuri di sé. Questo è il modo più intelligente di concepire l'automazione in ambito healthcare: non come un salto dal semplice al complesso, ma come una progressione che va da un sollievo immediato dalla pressione a percorsi di assistenza più affidabili.

Il primo caso d'uso dell'AI in ambito healthcare è la comunicazione

Le implementazioni dell'AI di maggiore successo in ambito sanitario non mirano ad automatizzare il processo decisionale clinico, ma si concentrano sui processi di comunicazione e amministrativi in cui la domanda è ripetitiva, i flussi di lavoro sono strutturati e l'impatto operativo è immediato.



Cinque casi in cui la comunicazione in ambito healthcare diventa inutilmente costosa.

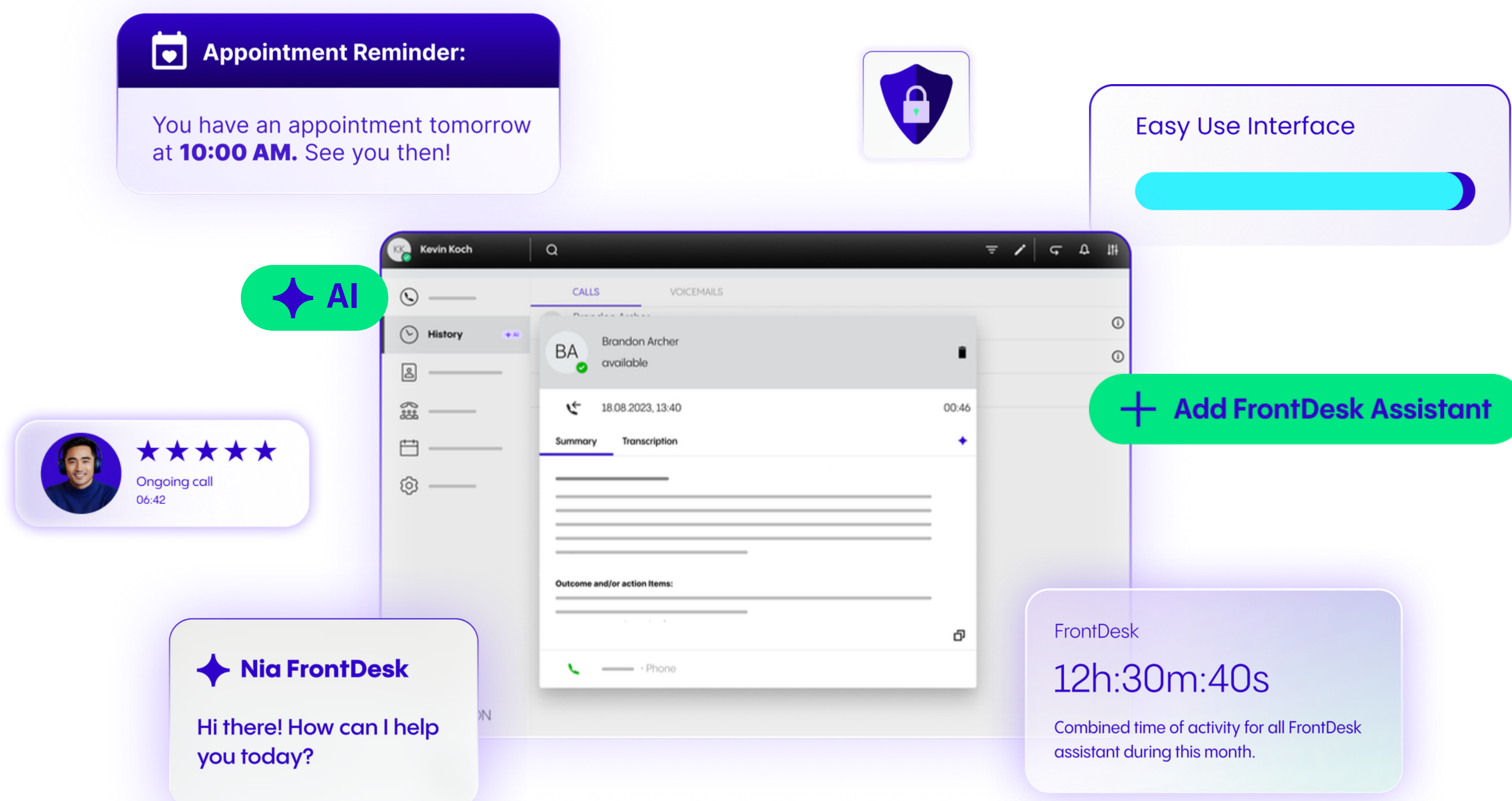
1. Quando la reception diventa un collo di bottiglia

I primi segni di stress spesso compaiono prima ancora che inizino le cure. Chi chiama chiede indicazioni stradali, orari di apertura, disponibilità di appuntamenti, cancellazioni, documenti necessari o il reparto competente. Queste richieste non sono clinicamente complesse, ma assorbono comunque risorse del personale. Quando ne arrivano tante contemporaneamente, la reception smette di essere un entry point e inizia a trasformarsi in una coda.

Scenario tipo

In una tipica mattinata di lunedì, il punto di contatto di un ospedale può ricevere decine di chiamate entro la prima ora. Molte di queste richieste sono di routine: pazienti che chiedono informazioni sulla disponibilità degli appuntamenti, indicazioni stradali, documenti necessari o come riprogrammare una visita. Ogni richiesta è semplice di per sé, ma tutte insieme creano continue interruzioni e pressione per il personale della reception.

È qui che gli assistenti basati sull'intelligenza artificiale possono creare un valore immediato. Possono rispondere alle domande più comuni, riconoscere l'intenzione, indirizzare chi chiama verso il giusto destinatario e agevolare le procedure di prenotazione o cancellazione con un minore sforzo manuale. Il risultato non è solo un accesso più rapido, ma anche una riduzione degli oneri amministrativi legati a ogni interazione.



2. Le competenze vengono sprecate nel lavoro amministrativo

Le organizzazioni healthcare non si trovano ad affrontare solo una carenza di talenti, stanno anche perdendo una notevole quantità di tempo prezioso, sprecato in attività che non richiedono competenze specialistiche. Ecco perché l'automazione dovrebbe essere considerata come un alleggerimento del carico di lavoro, non come una semplice sostituzione. Quando la comunicazione di routine e la raccolta di informazioni standard vengono gestite tempestivamente, il personale dedica meno tempo a ripetere, instradare e reinserire dati, e più tempo alle interazioni in cui le sfumature cliniche, la rassicurazione e l'empatia contano davvero.

3. Le richieste mancate diventano un problema operativo

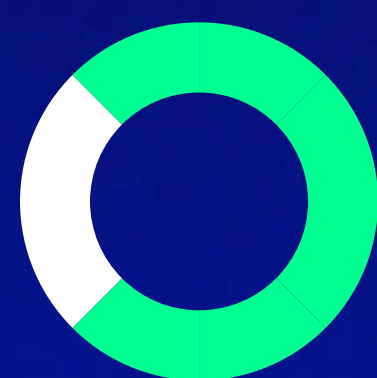
In molti contesti sanitari, una comunicazione inadeguata non rappresenta solo un problema di servizio. Si tratta di un problema di capacità. Nel momento in cui si perdono delle chiamate, degli slot per gli appuntamenti rimangono vacanti, le cancellazioni non vengono registrate in tempo o le richieste di follow-up non vengono organizzate correttamente, l'accesso ai servizi ne risente e con esso l'efficienza. Uno dei casi d'uso più efficaci dell'intelligenza artificiale in ambito sanitario è la protezione del percorso operativo, in modo che il paziente giusto raggiunga lo slot giusto al momento giusto.



55+

Per quanto riguarda le interazioni con le compagnie di assicurazione sanitaria, gli adulti di età superiore ai 55 anni tendono a preferire le chiamate vocali rispetto alle generazioni più giovani.

(Forrester, Overhaul Digital Billing And Payment Experiences To Improve Customer Experiences, ottobre 2025)



60%+

Oltre il 60% delle interazioni con i servizi sanitari consiste in richieste amministrative ripetitive relative ad appuntamenti, prescrizioni, risultati di esami e documentazione.

(Statista)

4. La fiducia è la custode dell'AI in ambito healthcare

L'adozione dell'intelligenza artificiale nel healthcare non è dettata solo dall'entusiasmo. L'AI viene adottata quando il modello di implementazione è sicuro, giustificato e affidabile. Dati sensibili, interpretazioni rigorose degli obblighi di conformità e preoccupazioni giustificate relative alle dipendenze extraeuropee influenzano le decisioni di acquisto. In pratica, molte offerte presenti sul mercato sembrano conformi a livello formale, ma si basano comunque su fornitori di modelli, livelli infrastrutturali o catene di elaborazione al di fuori del perimetro di controllo che le organizzazioni sanitarie cercano di mantenere.

È lì che la fiducia comincia a vacillare. Per gli acquirenti regolamentati, le questioni chiave sono di natura pratica: Dove vengono elaborati i dati? Chi controlla la catena? È possibile sottoporre i flussi di lavoro a verifica? È possibile introdurre il modello gradualmente? L'hosting europeo è importante. La trasparenza nella gestione dei dati è fondamentale. La possibilità di operare in ambienti ibridi o completamente on-premise assume un'importanza ancora maggiore laddove le normative interne di governance richiedano il massimo livello di controllo possibile.



In Europa, la privacy e la sicurezza dei dati rimangono gli ostacoli all'adozione dell'AI citati più di frequente, con il 22% dei responsabili delle decisioni che li identifica come una preoccupazione primaria.

(Forrester, AI Adoption Across Regions, 2025, novembre 3, 2025)

5. L'integrazione può trasformare l'ambizione in ritardo

Molti team operanti nell'healthcare sanno già cosa vogliono automatizzare. La questione più complessa è se i sistemi e i fornitori circostanti consentiranno a tale automazione di funzionare senza problemi. Calendari, software per studi professionali, piattaforme ospedaliere e strumenti specialistici non sempre si integrano facilmente. Un caso d'uso che appare semplice nella fase iniziale può rivelarsi lento e costoso nella fase successiva, poiché ogni passaggio di consegne dipende da un altro fornitore, un'altra interfaccia o un altro ciclo di approvazione.

Ecco perché la giusta visione per la sanità è progressiva, non del tipo "tutto o niente". Gli assistenti basati sull'AI possono creare valore immediato prima ancora di completare l'integrazione profonda, migliorando le risposte, la comprensione delle intenzioni e lo smistamento delle richieste al punto di contatto con la comunicazione. Diventano più potenti con l'aggiunta, nel tempo, di automazione modulare dei flussi di lavoro e integrazioni strutturate.

L'automazione dell'healthcare funziona al meglio come progressione

Le organizzazioni di maggior successo non puntano a un'automazione completa fin dal primo giorno. Iniziano migliorando la gestione della comunicazione, per poi estendersi alla strutturazione dell'acquisizione dei dati e all'automazione dei flussi di lavoro man mano che le capacità di integrazione e governance maturano.

Dove questo modello si adatta meglio nel settore dell'healthcare

La logica operativa è coerente in tutto il settore dell'healthcare, ma il punto di partenza varia a seconda del tipo di organizzazione. Le conversazioni più efficaci con gli acquirenti prendono esplicitamente atto di tale differenza.

Gruppi ospedalieri e strutture sanitarie con più sedi

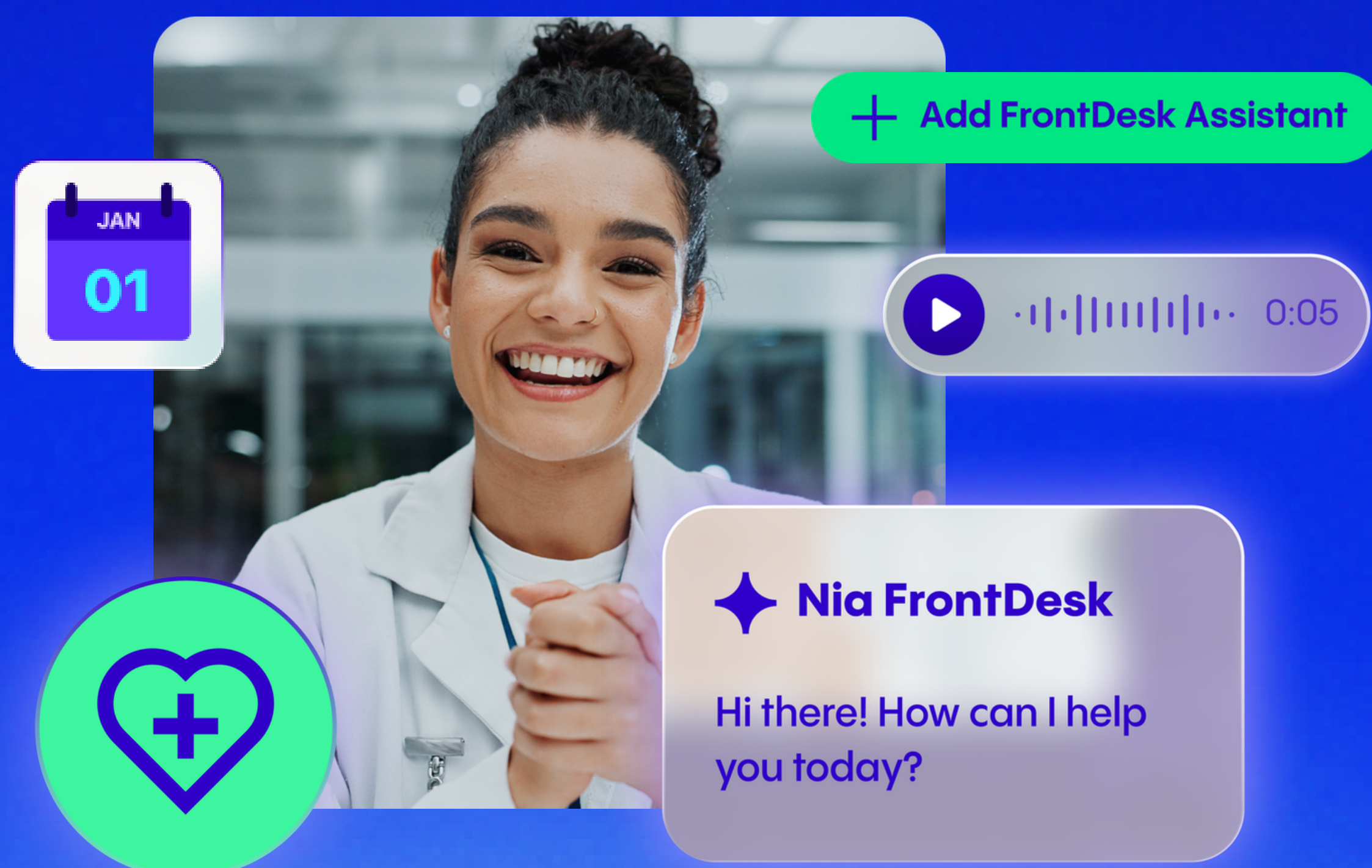
I gruppi ospedalieri sono tra i contesti più adatti a una comunicazione intelligente, grazie alla combinazione di economie di scala, ripetibilità e pressione condivisa. Una singola sede potrebbe percepire il problema, ma faticare a giustificare autonomamente un progetto più strutturato. Un gruppo riscontra le stesse difficoltà di comunicazione in più sedi e può estendere l'implementazione a un'area operativa più ampia. Ciò semplifica la standardizzazione della gestione delle linee principali, dello smistamento, dei flussi di lavoro per gli appuntamenti e dei percorsi di accoglienza, laddove il processo è sufficientemente simile da poter essere scalato e abbastanza importante da giustificare un'automazione più profonda.

Fornitori di tecnologie per l'healthcare

I fornitori di tecnologie per l'healthcare supportano l'assistenza sanitaria anziché erogarla direttamente, eppure la loro comunicazione coinvolge comunque informazioni sensibili o di natura medica. Spesso necessitano di un'automazione che risulti controllata, comprensibile e compatibile con i sistemi esistenti. Per questo pubblico, uno dei messaggi più importanti è che le conversazioni non dovrebbero rimanere momenti di supporto isolati: dovrebbero trasformarsi in processi di servizio strutturati e tracciabili, che possono scalare senza compromettere la fiducia.

Fornitori più piccoli, reti specializzate e organizzazioni di assistenza

Le organizzazioni healthcare più piccole spesso riscontrano le stesse difficoltà di comunicazione di quelle più grandi, ma non possono sostenere lo stesso livello di costi di progetto o di impegno per l'implementazione fin dal primo giorno. Ciò non le rende inadatte all'AI. Significa che la storia deve iniziare nel posto giusto: una migliore gestione della reception, risposte più precise alle domande ricorrenti, supporto per le richieste relative agli appuntamenti e un percorso chiaro verso flussi di lavoro più complessi solo quando la fattibilità operativa è già stata dimostrata.





Le dimostrazioni concrete sono importanti quanto la possibilità

Oltre 20 organizzazioni dell'healthcare si affidano già alle funzionalità di comunicazione intelligenti di NFON.

I buyer dell'healthcare non vogliono una storia sull'AI che suoni astrattamente innovativa, vogliono qualcosa che sembri gestibile e collaudato. Ecco perché un'implementazione graduale, una gestione chiara dei dati e prove operative concrete sono così importanti in questo mercato. Riducono il timore che l'automazione introduca un secondo problema operativo nel tentativo di risolvere il primo.

La dimostrazione alza il tenore della conversazione. Anziché discutere se il modello possa funzionare o meno nel settore healthcare, le organizzazioni possono concentrarsi su dove dovrebbe iniziare, come dovrebbe essere gestito e fino a che punto dovrebbe estendersi all'interno del proprio contesto.

Come si presenta un moderno livello di comunicazione in ambito healthcare





Dalla gestione della comunicazione ai percorsi di cura

Le organizzazioni healthcare raramente passano dai processi manuali alla completa automazione in un unico step. Al contrario, progrediscono attraverso diverse fasi man mano che la comunicazione, i flussi di lavoro e l'integrazione dei sistemi maturano. Inizialmente, l'obiettivo è semplicemente quello di intercettare la domanda in modo più affidabile. In seguito, l'attenzione si sposta sulla strutturazione delle richieste e sul collegamento della comunicazione ai sistemi operativi. Alla fine, la comunicazione diventa parte di un flusso di lavoro di servizio coordinato in cui le richieste dei pazienti vengono gestite in modo coerente dal primo contatto fino alla risoluzione. Questa progressione può essere intesa come un modello di maturità comunicativa.

Modello di maturità della comunicazione nell'healthcare

Come le organizzazioni healthcare si evolvono da una comunicazione reattiva a percorsi di cura intelligenti:

Fase	Modello di comunicazione	Realtà operativa
1. Accesso reattivo	Le chiamate vengono gestite manualmente dalla reception	Elevato volume di chiamate, chiamate perse, spiegazioni ripetute
2. Accesso assistito	L'AI gestisce le domande più comuni e lo smistamento	Risposta più rapida, minore pressione alla reception
3. Richieste strutturate	L'AI coglie informazioni e intenzioni	Richieste di appuntamento, dati di ammissione, preparazione del caso
4. Integrazione del flusso di lavoro	L'AI si connette ai sistemi di programmazione e operativi	Automazione delle prenotazioni, delle cancellazioni e del follow-up
5. Percorsi di cura intelligenti	La comunicazione diventa parte integrante dei flussi di lavoro coordinati	Percorsi del paziente completi, dall'inizio alla fine, con passaggio di consegne con informazioni contestualizzate.

Nei settori regolamentati, raramente ci si chiede se l'automazione sia tecnicamente possibile. La vera questione è se possa essere implementata in modo da soddisfare i requisiti di governance, conformità e affidabilità operativa.



Perché NFON è il partner ideale per la comunicazione in ambito healthcare

NFON si concentra sull'introduzione di funzionalità di comunicazione intelligenti nel settore healthcare, in linea con le priorità più importanti: alleviare la pressione operativa, favorire un'adozione graduale e mantenere la fiducia in ambienti sensibili.

Questa fiducia è fondamentale perché i buyer del settore healthcare non adottano nuove funzionalità di AI basandosi solo sulle promesse. Devono avere la certezza che il fornitore possa operare in modo credibile in ambienti regolamentati, dove la continuità del servizio, la protezione dei dati e la governance sono tutti elementi di fondamentale importanza. NFON può vantare una credibilità già consolidata nel settore, con oltre 20 organizzazioni sanitarie che utilizzano le sue funzionalità di comunicazione intelligente, ottenendo risultati concreti e misurabili. In un mercato in cui la fiducia spesso determina se l'adozione di un prodotto proseguirà o meno, questo tipo di prova ha un peso reale.

L'opportunità inizia a livello di comunicazione. Gli assistenti AI possono rispondere a domande comuni, gestire richieste di appuntamento o di cancellazione, acquisire informazioni strutturate e inoltrare i casi al team appropriato, fornendo già il contesto necessario. È possibile ridurre la pressione alla reception senza costringere le organizzazioni a una trasformazione radicale e repentina.

Da lì, il modello può approfondirsi nel tempo. Con l'aumentare della maturità dei processi e dell'integrazione, è possibile ottenere una struttura di acquisizione delle informazioni più definita, una migliore raccolta dei dati, un supporto più efficace al flusso di lavoro e un passaggio di consegne più contestualizzato.

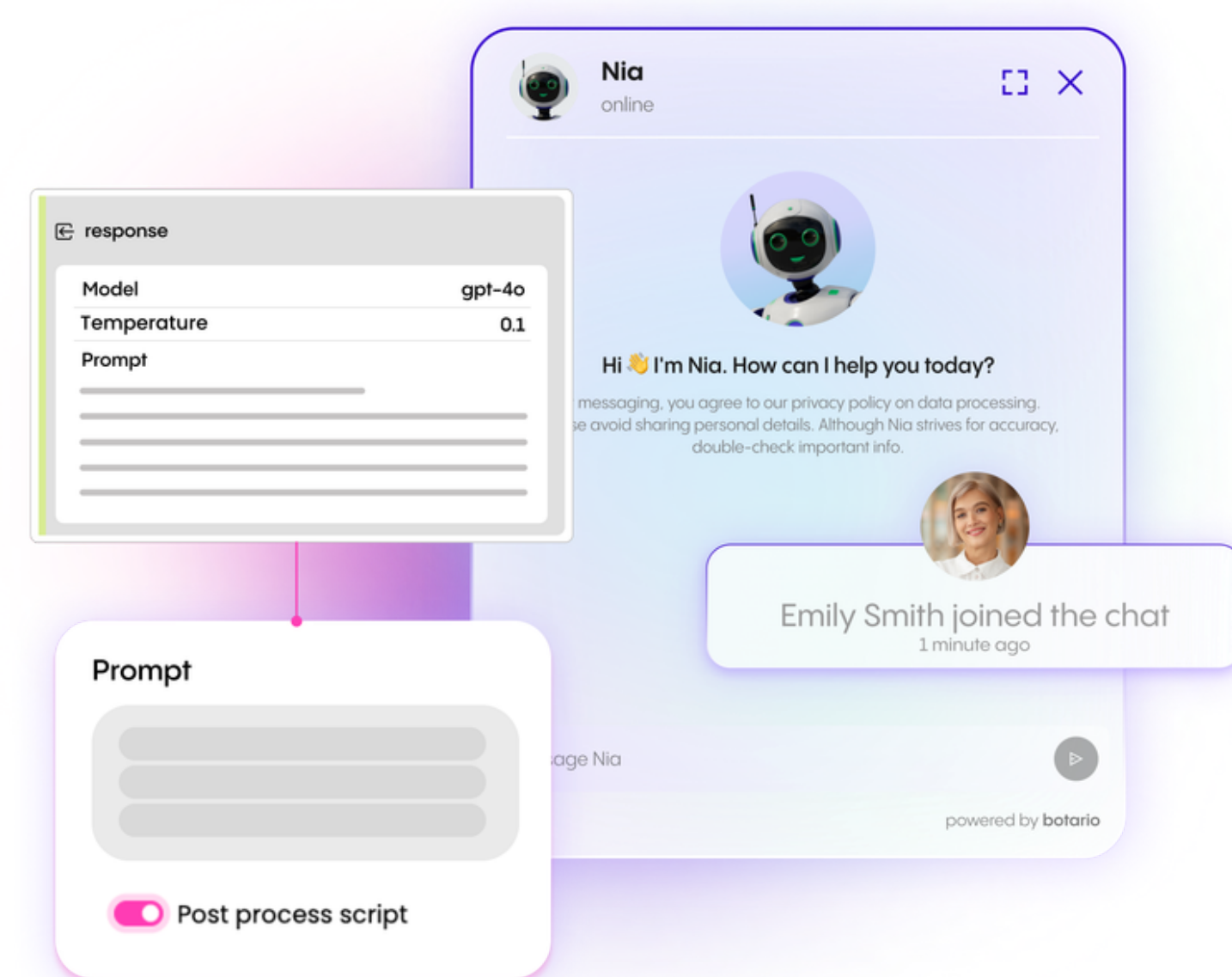
Ciò che rende questo rilevante nel settore dell'healthcare non è semplicemente la promessa di automazione. Si tratta della possibilità di rendere il servizio più sereno, chiaro e affidabile in momenti che spesso risultano stressanti per pazienti e famiglie. In tal senso, la comunicazione intelligente non è solo una questione di efficienza. È anche una storia di esperienza di cura.

Il ruolo di NFON in questo percorso è quello di fornire una via pratica da seguire: iniziare dove la pressione comunicativa è più evidente, migliorare il primo livello di accesso ed espandersi solo laddove il processo, la governance e la logica operativa lo consentano.

Ecco come si traduce in pratica una comunicazione migliore

Una solida strategia AI per il settore healthcare dovrebbe culminare in un quadro operativo, non in un semplice elenco di funzionalità. Lo stato futuro non è un ospedale o una struttura con un numero inferiore di persone. Viceversa, è un'organizzazione in cui il primo contatto trasmette tranquillità, dove le richieste di routine vengono gestite più rapidamente, dove le richieste dei pazienti arrivano con una struttura più definita e dove i team umani dedicano più energie ai casi che richiedono reale competenza.

In questo scenario futuro, l'accesso migliora a livello visibile: il numero principale è più reattivo, le domande standard ricevono risposta immediata, chi chiama raggiunge più rapidamente il team giusto e le procedure di base per fissare un appuntamento o ottenere informazioni non richiedono più un tempo sproporzionato da parte del personale. Ma il valore maggiore spesso si manifesta dietro le quinte, dove le conversazioni si trasformano in flussi di lavoro, i dati vengono acquisiti prima del passaggio di consegne, le richieste diventano casi eseguibili, le integrazioni supportano fasi di processo reali e gli ambienti sensibili mantengono il controllo di cui necessitano



Questa è la storia dell'healthcare che vale la pena raccontare: iniziare semplificando l'accesso, proseguire rendendo i flussi di lavoro più efficienti e costruire fiducia in ogni fase del percorso.

Un percorso pratico per la comunicazione in ambito healthcare

Il settore dell'healthcare è sottoposto contemporaneamente a pressioni da ogni direzione: carico amministrativo, stress del personale, crescenti aspettative dei pazienti, pressioni finanziarie e una giustificata cautela in materia di compliance. Le organizzazioni che reagiranno meglio non saranno quelle che inseguiranno la narrazione più sensazionale sull'AI. Saranno quelle che utilizzeranno l'automazione proprio là dove l'attrito nella comunicazione è ripetitivo, misurabile e costoso a livello operativo. NFON offre un modo pratico per fare proprio questo. Può partire dal livello di comunicazione, alleviando la pressione alla reception, per poi estendersi ai flussi di lavoro, dove una migliore esecuzione crea un valore operativo più profondo. In un settore in cui la fiducia deve essere guadagnata prima che sia possibile raggiungere una scalabilità, la preparazione in termini di governance, l'adozione graduale e un modello di implementazione controllato sono importanti. Utilizzata in questo modo, l'AI non diventa né un espediente né un'utopia. Diventa uno strumento pratico per tutelare il tempo del personale, migliorare l'accesso dei pazienti e modernizzare la comunicazione in ambito sanitario senza compromettere la fiducia.